



Abfallwirtschaft
LANDKREIS BÖBLINGEN

Auszüge aus dem Bericht KUNDENFocus Bürger 2014



L · Q · M



Abfallwirtschaft
LANDKREIS BÖBLINGEN



Befragung von Bürgern zu
Zufriedenheit und Leistungsbedarf

mit Unterstützung des



– Ergebnisbericht –
für den Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises
Böblingen (AWB)

L-Q-M Marktforschung

07. Oktober 2014



1. Ausgangssituation: Teilnehmer KUNDENFocus Bürger 2013/2014

Großstädte:

- Abfallwirtschaft Mannheim
- Abfallwirtschaftsbetriebe Köln*
- Berliner Stadtreinigungsbetriebe – BSR
- EAD Darmstadt
- Entsorgungsbetriebe Lübeck
- Gesellschaft für Stadtreinigung und Abfallwirtschaft Krefeld – GSAK
- Hagener Entsorgungsbetrieb – HEB
- Offenbach – ESO Stadtservice GmbH
- Städtischer Regiebetrieb Salzgitter
- Wirtschaftsbetriebe Duisburg
- Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover – aha

Andere Städte:

- Bad Lippspringe – Abfallentsorgungs- und Stadtreinigungsbetrieb Paderborn
- Betriebsamt der Stadt Norderstedt
- Technische Betriebe Wilhelmshaven
- Wasserburg a.Inn

Landkreise:

- Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen
- AbfallWirtschaftsGesellschaft Bassum
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Schaumburg
- Abfallwirtschaftsgesellschaft Landkreis Vechta
- Betrieb Abfallwirtschaft Nienburg/Weser – BAWN
- Landkreis Anhalt-Bitterfeld – Anhalt-Bitterfelder Kreiswerke GmbH
- Landkreis Würzburg – team orange
- Rhein-Sieg-Abfallwirtschaftsgesellschaft – RSAG



* Befragungen werden im 4. Quartal 2014 durchgeführt



1. Ausgangssituation: Methodik

Die Bürgerbefragung basiert auf einer standardisierten telefonischen Befragung einer repräsentativen Bevölkerungsstichprobe.

Zielgruppe:



- Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren, die im Entsorgungsgebiet des Abfallwirtschaftsbetriebes des Landkreises Böblingen wohnen.
- Repräsentative Stichprobe n = 800

Methodik:



- Telefonbefragung (CATI = Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Durchschnittliche Interviewdauer: ca. 10 min
- Befragungszeitraum: 15.09. – 22.09.2014

Interviews:



- Fragebogeninhalt:
 - 16 geschlossene Fragen
 - 2 offene Fragen
- 6 Fragen zur Demographie



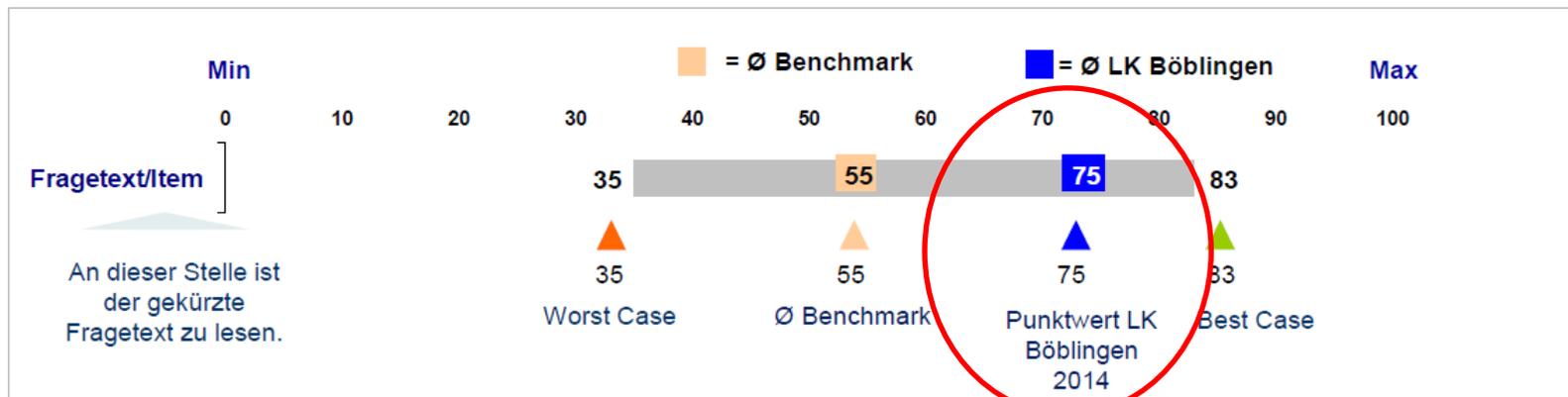
1. Ausgangssituation: Auswertung der Studie

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsskalen werden in Punktwerte von 0 bis 100 umgerechnet.

Die Skalentransformation der Antwortoptionen in Punktwerte erleichtert die Lesbarkeit und Interpretation der Stärken und Schwächen. Unzufriedenheit wird dabei auf Null gesetzt, höchste Zufriedenheit auf 100.



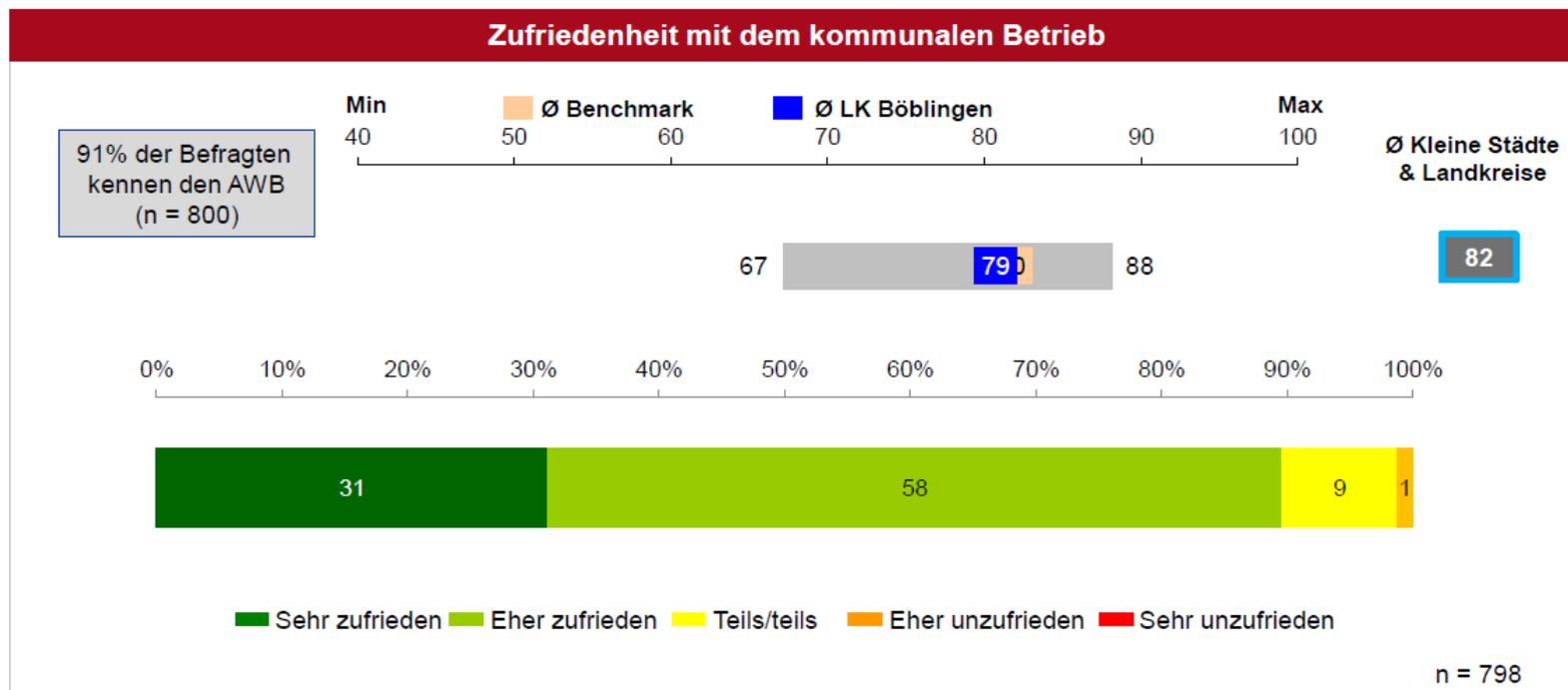
Punktwert Zufriedenheitsskala		
Sehr zufrieden	(1)	100
Eher zufrieden	(2)	75
Teils/teils	(3)	50
Eher unzufrieden	(4)	0
Sehr unzufrieden	(5)	0





2. Wahrnehmung: Zufriedenheit mit dem Entsorgungsbetrieb

Die meisten Bürger kennen den Abfallwirtschaftsbetrieb des Landkreises Böblingen und sind mit ihm zufrieden.

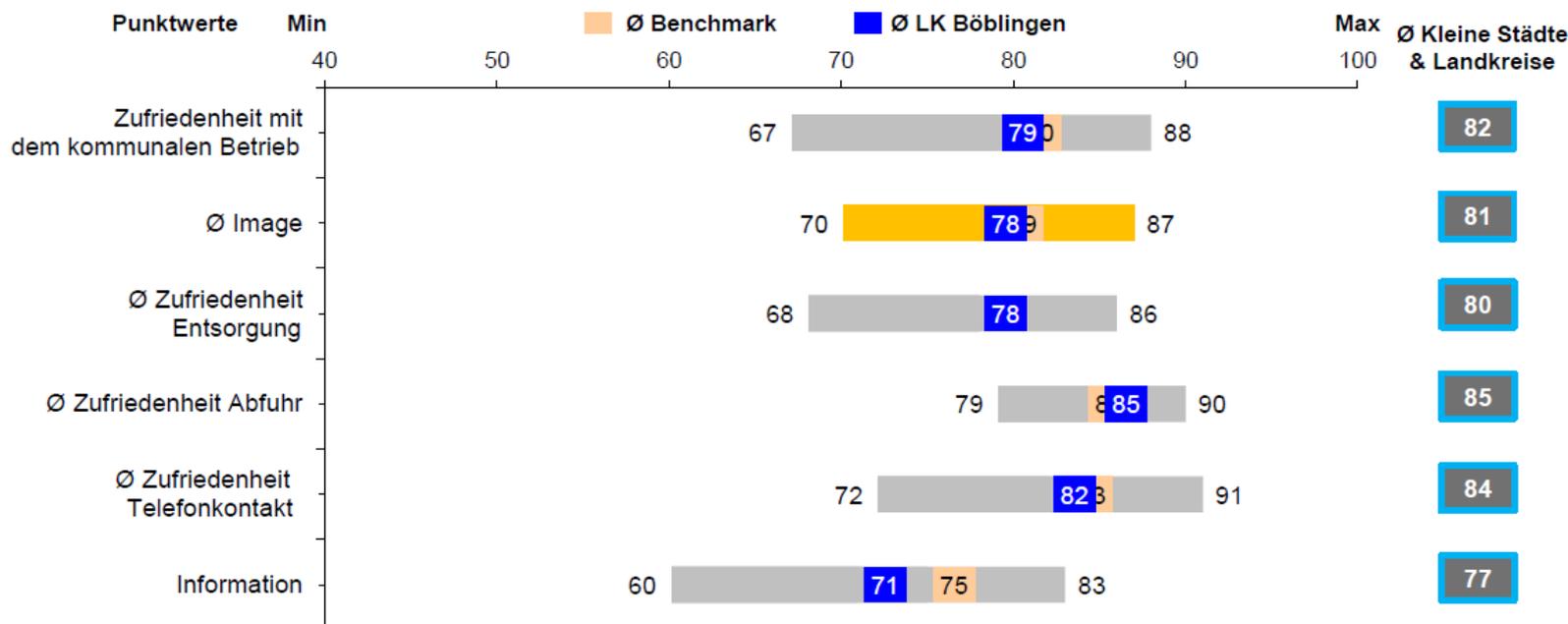


Frage 1: „Ist Ihnen der Abfallwirtschaftsbetrieb (AWB) ein Begriff?“
Frage 2: „Wie zufrieden sind Sie mit dem AWB?“



2. Wahrnehmung: Übersicht aller Leistungsbereiche

Die Stärken des AWB werden im Bereich Abfuhr und beim Telefonkontakt gesehen, nicht ganz so gut wird im Vergleich die gefühlte Informiertheit wahrgenommen.



Zufriedenheit mit dem kommunalen Betrieb -> Frage 2: „Wie zufrieden sind Sie mit dem AWB?“

Ø Image -> Ø Frage 3: „Ich lese Ihnen jetzt ein paar Eigenschaften vor und möchte von Ihnen wissen, inwieweit sie auf den AWB zutreffen.“

Ø Zufriedenheit Entsorgung -> Ø Frage 4: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit ...?“

Ø Zufriedenheit Abfuhr -> Ø Frage 5: „Und nun zur Müllabfuhr. Wie zufrieden sind Sie da mit...?“

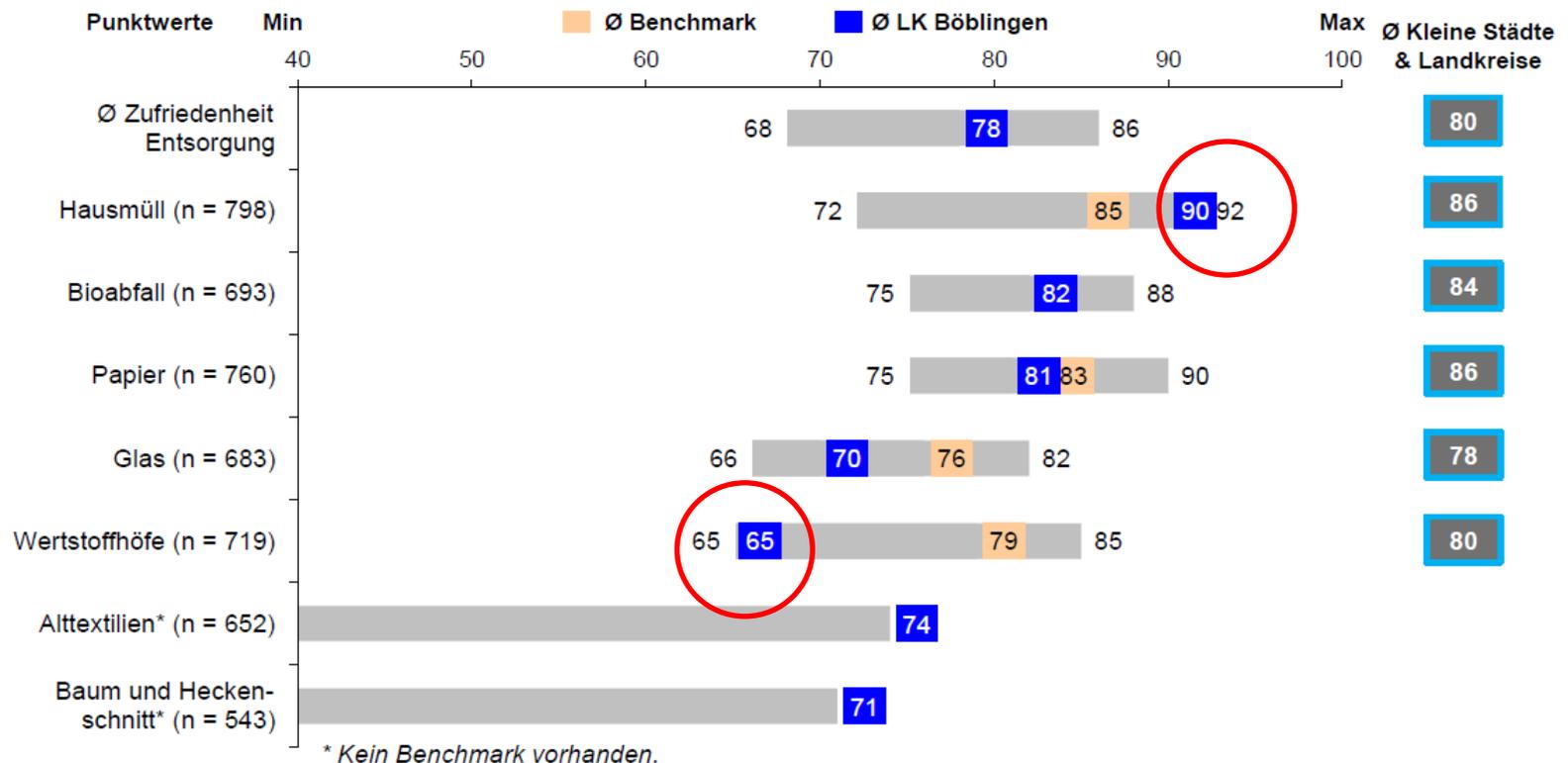
Ø Zufriedenheit Telefonkontakt -> Ø Frage 9: „Wenn Sie jetzt an Ihren letzten Anruf denken: Wie zufrieden waren Sie da mit ...?“

Information -> Frage 12: „Wie gut fühlen Sie sich über das Thema Abfallentsorgung im Landkreis Böblingen informiert?“



3. Zufriedenheit im Detail: Entsorgungsleistungen (I)

Im kommunalen Vergleich wird die Entsorgung des Hausmülls besonders positiv bewertet, während die Entsorgung von Glas und auf den Wertstoffhöfen vergleichsweise kritischer beurteilt wird.

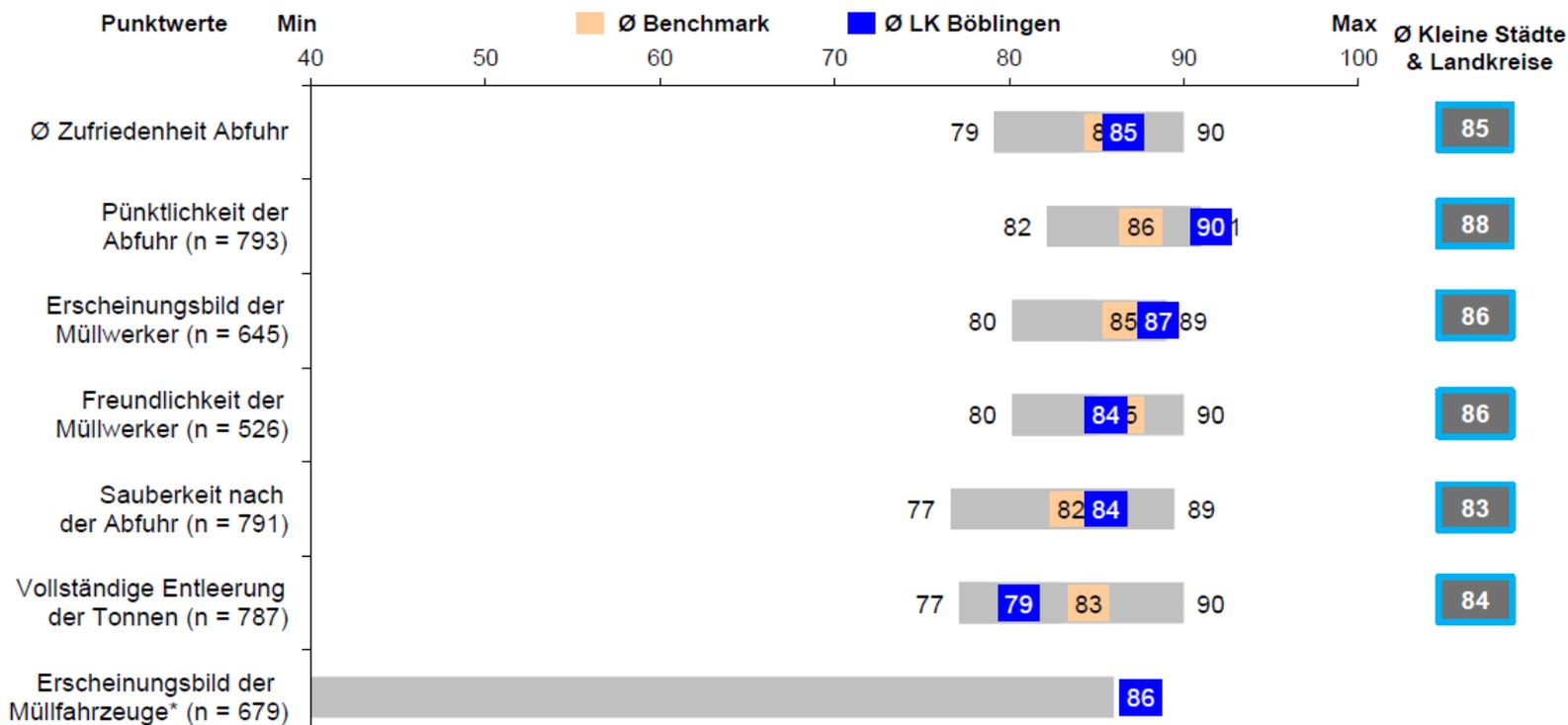


Frage 4: „Lassen Sie uns jetzt über Ihre Zufriedenheit mit der Entsorgung sprechen. Wie zufrieden sind Sie mit...?“



3. Zufriedenheit im Detail: Abfuhr (I)

Die Zufriedenheit mit der Abfuhr liegt im kommunalen Benchmark.



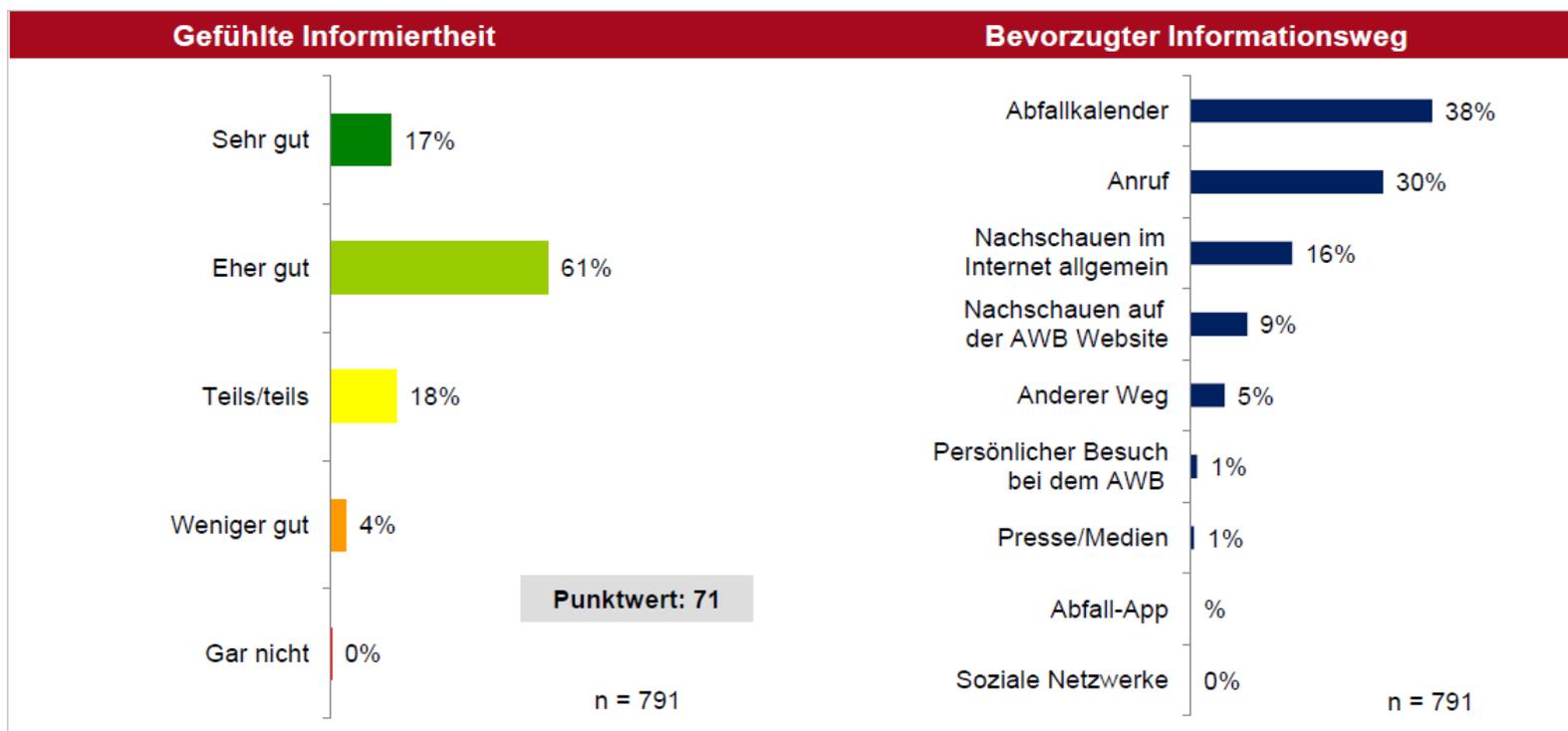
*Kein Benchmark vorhanden.

Frage 5: „Und nun zur Müllabfuhr. Wie zufrieden sind Sie da mit...?“



3. Zufriedenheit im Detail: Informationsleistungen

Insgesamt fühlen sich je vier von fünf Befragten über das Thema „Abfallentsorgung“ gut informiert, die beliebtesten Informationswege sind der Abfallkalender und ein Anruf beim AWB.



Frage 12: „Wie gut fühlen Sie sich über das Thema Abfallentsorgung im Landkreis Böblingen informiert?“

Frage 13: „Angenommen Sie möchten sich über die Entsorgungsmöglichkeiten informieren, z.B. Termine der Müllabfuhr, die Öffnungszeiten der Wertstoffhöfe oder Informationen darüber, welche Abfälle wo angenommen werden. Welchen Weg würden Sie dann überwiegend nutzen?“



Zusammenfassung:

- **Gesamtzufriedenheit mit dem AWB entspricht dem kommunalen Benchmark**
- Hohe Zufriedenheit mit der **Hausmüllentsorgung**
- Geringere Zufriedenheit mit der Entsorgung auf den **Wertstoffhöfen**
- Zufriedenheit mit dem **Telefonkontakt** und dem **Internetangebot** entspricht den kommunalen Vergleichswerten
- **Ansatzpunkte für Verbesserungen:**
 - Entsorgungsabläufe auf den Wertstoffhöfen
 - Mitarbeiterschulungen
 - Werbung für Wertstofftonnen zur bequemerer Wertstoffentsorgung
 - telefonische Erreichbarkeit
- **Bei der Müllabfuhr ist der hohe Standard (Pünktlichkeit, Sauberkeit etc.) zu halten!**